

公立大学法人青森県立保健大学 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日制定

1 はじめに

本学は、青森県の保健、医療及び福祉に係る諸課題の解決に向けて、「いのち」を育んできた創造性と四季豊かな自然に恵まれた地域特性を生かした教育研究活動を進め、ヒューマンケアを実践できる人間性豊かな人材を育成するとともに、本学を地域に開かれた大学として地域社会、ひいては国際社会に貢献することを理念としています。

これらの使命を果たすためには、教職員が心身ともに健康で、安心して業務に専念できる環境を確保することが不可欠です。

しかし、近年、労働者に対する社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動、いわゆるカスタマーハラスメントによって、労働者の尊厳が傷つけられ、就業環境が阻害される事案が見受けられています。

このため、本学は、教職員の人権と尊厳を守り、健全な教育・研究を行うため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で厳正に対処し、安全で働きやすい環境の維持・向上に取り組みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針においてカスタマーハラスメントとは、本学の教職員以外の者による教職員に対する言動であって、当該言動を受ける教職員の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、教職員の就業環境が害されるものと定義します。

3 該当する行為の例示

以下のような行為をカスタマーハラスメントと判断します。なお、これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 威圧的・拘束的な言動

- ・権威を振りかざした特別扱いの要求
- ・長時間にわたる電話や窓口での拘束、居座り、不退去
- ・正当な理由のない電話や面会希望の過度な繰り返し

(2) 精神的な攻撃

- ・脅迫、暴言、侮辱、中傷、名誉毀損、差別的な発言
- ・土下座の要求

(3) 暴力的な攻撃

- ・暴行、傷害、机等を蹴る・叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくるなどの行為

(4) 不当な要求

- ・本学に権限のない事項の要求
- ・合理性を欠く過剰な謝罪や金銭補償の要求
- ・本学規則等では対応できないことについての執拗な要求

(5) プライバシーや信用の侵害

- ・教職員の信用を毀損させる内容や個人情報等のSNSやインターネット上への投稿
- ・本学の信用を毀損させる行為

(6) その他のハラスメント

- ・セクシュアルハラスメントやその他のハラスメント
- ・待ち伏せ、つきまとい行為

4 対応方針

(1) 組織的対応

カスタマーハラスメントに対しては、教職員個人に抱え込ませず、組織として毅然とした態度で対応します。

また、組織的対応に資するため、教職員の対応マニュアルを定め周知を図ります。

(2) 対応の拒否・中断

カスタマーハラスメントに該当すると教職員が判断した場合、そのような言動を止めていただくよう求め、それでもなお継続する場合は、それ以降の対応をお断り、または中断・終了させていただきます。

(3) 外部機関との連携

特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

(4) 誠実な対応の継続

正当な御意見や御要望に対しては、大学運営の改善に繋げるべく、これまで通り真摯かつ誠実に対応します。

5 教職員の保護

(1) 被害者のケア

カスタマーハラスメントの被害にあった教職員の心身の健康を最優先し、適切なメンタルケア等の支援を行います。

(2) 相談体制の整備

被害を報告・相談しやすい体制を整え、迅速な事実把握を行います。

6 その他

(1) 教職員によるカスタマーハラスメントの防止

教職員が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行うことがないよう啓発します。

(2) 周知・啓発

本方針を本学内外に広く周知するとともに、研修等を通じて教職員の対応能力向上に取り組めます。